

為您代言，維護您的HMO權利
病人利益保護處希望您瞭解

加州法律賦予 HMO病人的權利

加利福尼亞州



病人利益保護處

HMO幫助電話

1-888-HMO-2219

每日24小時提供幫助

為您代言，維護您的HMO權利
為您代言，維護您的HMO權利

病人利益保護處寄語

根據加州法律，健康計劃或健康保護機構（ HMO ）會員享有多種合法權利，此等權利確保您獲得健康計劃或HMO應當提供的健康服務。為了行使和保護此等權利，您必須首先瞭解其內容。本簡明手冊向您說明了您所享有的一些最重要的權利。請花幾分鐘時間通讀一遍，並將本手冊與您的醫療文件存放在一處，您在未來可能需要重新查閱。如果您對此類權利有任何疑問，或者希望瞭解您所享有的許多其他權利，請查訪加州管理健康服務處（ Department of Managed Health Care ）的網站: www.hmohelp.ca.gov。另外，您也可以與加州HMO幫助中心（ California HMO Help Center ）聯絡，其免費電話是1-888-HMO-2219; TDD 1-877-688-9891 。

一些有幫助的資訊

管理健康服務 - 管理健康服務指同一機構既提供健康服務又承擔費用。在加州，大多數人透過管理健康服務計劃獲得健康服務，此類計劃稱為健康保護機構（HMO）。健康計劃與健康服務「提供者」（包括醫生、醫院及其他健康服務設施）簽約，由後者為您提供健康服務。經過挑選與您的健康計劃簽約的服務提供者組成一個「網絡」。除非是緊急情況，您在尋求健康服務時需要前往網絡醫生的診所或網絡醫院。其他類型的管理服務系統包括優先服務組織（PPO）和定點服務計劃（POS）。此等系統允許您到網絡之外就醫，但您必須支付較高的協同付款。

管理健康服務處 - HMO和其他健康計劃必須遵循許多法律及在加州經營的指南。管理健康服務處成立於2000年7月，是商業、交通和住宅部下設的機構，負責監管加州的所有HMO。該處內部設有**加州HMO幫助中心**。該中心向個人提供支持和指導，幫助在健康計劃方面遇到難題的參加者排難解憂。

病人利益保護處 - 商業、交通和住宅部下設的一個獨立機構，其處長由州長任命，是加州所有HMO會員的忠誠代言人。病人利益保護處向消費者闡明他們在HMO計劃中享有的權利和承擔的責任，協助管理健康服務處下設的加州HMO幫助中心向消費者提供最佳服務。

您作為HMO病人享有的權利：

- 您有權約見一名離您的居所較近的主要護理醫生。

HMO必須為您指定一名主要護理醫生，其診所距離您的居所或工作地點不超過15英哩（或30分鐘的車程）。

- 您有權要求聽取另一名醫生的意見。

您如果不同意醫生的診斷或治療方案，經與醫生洽商後可請另一位醫生複診。在許多情況下，HMO必須承擔複診的費用。

- 在醫療上必要時，您有權要求推薦一位專科醫生。

如果在醫療上有必要看專科醫生，HMO必須為您推薦一名合格的專科醫生。

- 您有權選擇一名產科醫生/婦科醫生作為您的主要護理醫生。

如果您是女性，HMO必須允許您前往一位屬於該計劃的產科醫生/婦科醫生處就診，而無須經過主要護理醫生推薦。

- 您在要求推薦醫生時有權利得到及時答復。

在大多數情況下，HMO在收到申請後五個營業日內對治療申請作出答復（緊急情況為72小時）。

- 您有權向HMO投訴。

如果您對HMO提供的健康服務不滿意，您有權向HMO投訴。HMO必須在30天（緊急情況為3天）內予以處理。

- 您有權要求聘請獨立的醫生查核病情。

如果HMO拒絕、修改或推遲您的醫生提出的治療方案，並且拒絕的理由是申請的治療方案不「具有醫療必要性，」您可以請求讓一位不屬於HMO的醫生對病情進行查核。管理健康服務處與一批獨立的醫生簽約，聘請他們查核此類病案。

- 您有權獲得緊急護理，而無須事先批准。

如果您有適當理由認為您必須立刻接受治療，否則健康面臨嚴重威脅，您可以撥911電話或就近在急救設施就診，而無須HMO事先批准。

- 您有權獲得不間斷健康服務。

如果您必須更換HMO或者您的醫生在治療過程中離開HMO，HMO必須作出安排，確保必要的醫療服務不致中斷。

- 您有權查閱服務提供者保存的醫療記錄。

您可以要求查閱自己的醫療記錄。如果您認為記錄不完整或不正確，
您有權就記錄中的任何條目或陳述附加一份書面補充說明。

（請注意：查閱醫療記錄可能需要繳費。）

- 如果您與HMO之間有爭議，您有權向管理健康服務處下設的加州
HMO幫助中心（ California HMO Help Center ）請求協助，其免費
電話是1-888-HMO-2219; TDD 1-877-688-9891。

您作為HMO病人承擔的責任

下列建議並非法律規定，但有助於您從HMO獲取最優質服務：

- 閱讀和理解您的HMO「保賠條款說明」或「合約」，並存放在手邊隨時參考。
- 與醫生約見時做好準備，以便陳述您的病情。
- 如果您對診斷或治療方案有疑問，請向醫生洽詢。
- 要求獲得適當的、必要的健康服務。
- 妥善保存醫療記錄，包括診斷和治療資訊。
- 瞭解和利用HMO提供的預防性健康服務。
- 積極參與：提出問題、閱讀材料和詢問相關事宜。
- 瞭解如何以最佳方式保護自己的利益。
- 隨身攜帶您的會員卡。
- 瞭解HMO會員服務電話號碼。



Gray Davis, 州長

加利福尼亞州

Maria Contreras-Sweet, 部長

商業、交通和住宅部

Martin Gallegos, D.C.

處長/病人利益保護人

病人利益保護處



320 West 4th Street, Suite 880 980 9th Street, Suite 500
Los Angeles, CA 90013 Sacramento, CA 95814

OSP 02 63147

